

Indicadores de qualidade utilizados no gerenciamento da assistência de enfermagem hospitalar

Healthcare quality indicators used in hospital nursing care management

Indicadores de calidad utilizados en la gestión de la asistencia de enfermería hospitalaria

Paloma de Souza Cavalcante^I; Mariana Angela Rossaneis^{II};
Maria do Carmo Lourenço Haddad^{III}; Carmen Silvia Gabriel^{IV}

RESUMO: Este estudo objetivou identificar a opinião de enfermeiros sobre indicadores de qualidade da assistência de enfermagem. Trata-se de uma pesquisa descritiva, transversal, de abordagem quantitativa, realizada em quatro hospitais de média e alta complexidade do norte do Paraná, em 2012. A amostra foi composta por 64 enfermeiros que atuam na assistência de enfermagem. A coleta de dados utilizou um questionário que identificou a opinião dos participantes sobre os indicadores de qualidade no gerenciamento da assistência. Os enfermeiros atribuíram maior pertinência aos indicadores de processo e estrutura, entre eles, a incidência de úlcera por pressão, fato que pode estar relacionado à proximidade destes indicadores com a prática assistencial. Segundo os participantes, a avaliação por indicadores contribui para a elaboração de ações de educação continuada e permanente; entretanto, ocorre pouca discussão dessas informações com a equipe de enfermagem. O gerenciamento do cuidado fundamentado em avaliações por indicadores subsidia melhorias da qualidade dos serviços.
Palavras-Chave: Avaliação em enfermagem; indicadores de qualidade; administração hospitalar; enfermagem.

ABSTRACT: This descriptive, quantitative, cross-sectional study examined opinions of nursing care quality indicators among nurses at four secondary and tertiary hospitals in Northern Paraná State, in 2012. Sixty-four nurses who deliver health care directly participated in the study. Data were collected using a questionnaire that identified nurses' opinion of quality indicators in nursing care management. The nurses gave more importance to structure and process indicators, among them incidence of pressure ulcers, which may relate to these indicators' proximity to care activities. According to the participants, evaluation by indicators contributes to the development of permanent and continued education actions. However, this information is little discussed with the nursing teams. Care management based on assessment by indicators contributes to improving service quality.
Keywords: Nursing assessment; healthcare quality indicators; hospital administration; nursing.

RESUMEN: El estudio tuvo como objetivo identificar la opinión de los enfermeros sobre los indicadores de calidad de la asistencia de enfermería. Se trata de una investigación descriptiva, transversal, de enfoque cuantitativo, realizada en cuatro hospitales de complejidad mediana y alta, localizados en el norte del Paraná, en 2012. La muestra fue compuesta por 64 enfermeros que actuaban en la asistencia de enfermería. La recolección de datos utilizó un cuestionario que identificó la opinión de los participantes sobre los indicadores de calidad en la gestión de la asistencia. Los enfermeros atribuyeron mayor pertinencia a los indicadores de estructura y de proceso, incluyendo la incidencia de úlceras por presión, lo que puede estar relacionado con la proximidad de estos indicadores con la práctica asistencial. Según los participantes, la evaluación por medio de indicadores de evaluación contribuye a la elaboración de acciones de educación continua y permanente, sin embargo, hay poca discusión de esta información con el personal de enfermería. La gestión de la atención con base en evaluaciones por medio de indicadores promueve mejoras en la calidad de los servicios.

Palabras Clave: Evaluación en enfermería; indicadores de calidad; administración hospitalaria; enfermería.

INTRODUÇÃO

A reflexão sobre a qualidade remete diretamente à avaliação dos serviços de saúde. Entende-se por avaliação o ato de atribuir valor a determinado produto ou serviço, descrito por meio de critérios cientificamente válidos, tendo como objetivo a melhoria e aprimoramento do objeto em análise¹.

A relevância da avaliação dos serviços de saúde está relacionada à possibilidade de conhecer a realidade da instituição, identificar fragilidades e potencialidades. Trata-se de um instrumento de tomada de decisão e gestão hospitalar que permite prestar uma assistência em condições adequadas aos usuários².

^IEnfermeira. Mestranda do Programa de Pós-Graduação da Universidade Estadual de Londrina. Paraná, Brasil. E-mail: cavalcanteps7@gmail.com.

^{II}Enfermeira. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação da Universidade Estadual de Maringá. Docente do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Londrina. Paraná, Brasil. E-mail: marianarossaneis@gmail.com.

^{III}Enfermeira. Doutora em Saúde Pública pela Universidade Estadual de São Paulo. Docente do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Londrina. Paraná, Brasil. E-mail: carmohaddad@gmail.com.

^{IV}Enfermeira. Doutora em Enfermagem pela Faculdade de Saúde Pública de São Paulo. Docente de Enfermagem Geral e Especializada da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo. E-mail: cgabriel@eeusp.br.

Cada vez mais as instituições de saúde têm adotado métodos de avaliação dos seus serviços com base em indicadores³. Indicadores de qualidade são ferramentas utilizadas para compreender situações, analisar tendências ou mudanças ocorridas ao longo do tempo⁴. Sendo assim, permitem avaliar, sistematicamente, o processo de trabalho em uma instituição, a fim de subsidiar melhorias para o serviço⁵. A elaboração e validação de indicadores que permitam a comparação entre unidades hospitalares e outras instituições têm sido uma preocupação dos gestores dos serviços hospitalares⁶.

Os processos relacionados à gestão da assistência estão fortemente presentes na prática da enfermagem. Desse modo, os enfermeiros devem utilizar ferramentas de planejamento e organização dos serviços, visando à melhoria da qualidade da assistência prestada aos usuários. Dentre essas ferramentas, estão os indicadores de qualidade da equipe de enfermagem, uma vez que permitem a compreensão de fenômenos complexos, tornando-os quantificáveis, de maneira que possam ser analisados em conjunto com outros indicadores para a compreensão do processo de trabalho e se os objetivos almejados estão sendo alcançados⁵.

Conhecer o que pensam os enfermeiros que atuam na assistência de enfermagem sobre os indicadores de qualidade é de grande relevância, já que esses profissionais estão em contato diário com usuários de serviços de saúde, o que lhes possibilita um maior vínculo e conhecimento sobre suas necessidades e expectativas. Diante disso, este estudo objetivou identificar a opinião de enfermeiros sobre os indicadores de qualidade utilizados no gerenciamento da assistência de enfermagem em hospitais públicos.

REVISÃO DE LITERATURA

A busca pela qualidade nos serviços de saúde brasileiros teve início por volta de 1980, decorrente da elevação dos custos assistenciais, avanços tecnológicos e mudança no perfil dos usuários dos serviços de saúde, que assumiram postura ativa, exigindo maior qualidade nos cuidados prestados^{1,7}. Na área da saúde, o conceito de qualidade está relacionado a um conjunto de atributos que inclui a excelência profissional, uso eficiente de recursos, mínimo risco ao paciente ou família e alto grau de satisfação dos usuários⁸.

Avedis Donabedian foi um dos primeiros autores a escrever sobre avaliação da qualidade em saúde. Este autor propõe o conceito de qualidade pautado em sete pilares. Estes são: eficácia, compreendida como a capacidade de promover a melhoria do cuidado; efetividade, definida como o máximo alcance possível da melhoria; eficiência, relativa à habilidade de obter-se o melhor resultado a partir do menor custo; otimização, relação entre custos e benefícios das atividades; aceitabilidade, relacionada à adaptação do cuidado às necessidades do paciente; legitimidade, refere-se à conformidade entre a cultura da sociedade e os serviços prestados pela instituição; equidade, como a distribuição dos serviços segundo as necessidades da população⁹.

Ainda, estabeleceu que a avaliação da qualidade de um serviço de saúde deve ser fundamentada

em três pilares, sendo esses a estrutura do serviço, o processo de trabalho e os resultados da assistência. A estrutura compreende os recursos necessários para o desenvolvimento da assistência, incluindo estrutura física, recursos humanos, materiais e financeiros. O processo corresponde às atividades que envolvem os profissionais de saúde e pacientes. O resultado está relacionado ao produto final da assistência prestada, o que engloba a saúde e satisfação dos usuários^{5,9}.

Na área da enfermagem, os gestores também vêm adotando indicadores para avaliar a qualidade do cuidado prestado nas instituições de saúde. Destaca-se, nessa área, o trabalho desenvolvido pelo Núcleo de Apoio a Gestão Hospitalar (NAGEH), pertencente ao Programa Compromisso pela Qualidade Hospitalar (CQH), que vem divulgando materiais e métodos relacionados ao uso de indicadores de qualidade. Este programa também monitora os indicadores das instituições participantes e auxilia em sua autoavaliação¹⁰.

O NAGEH publicou, em 2006, a primeira edição do Manual de Indicadores de Enfermagem, contendo um rol de indicadores a serem analisados pelos serviços de enfermagem dos hospitais participantes do CQH¹⁰. Este manual foi revisado em 2012, quando os indicadores foram subdivididos em duas categorias: indicadores assistenciais e indicadores de gestão de pessoas⁶.

Ressalta-se que este movimento da construção de indicadores de qualidade, como garantia da qualidade da assistência de enfermagem, reforça a pertinência do tema como ferramenta gerencial do enfermeiro para a avaliação dos serviços prestados.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo, de abordagem quantitativa. O cenário do estudo foi composto por quatro hospitais de média e alta complexidade localizados no norte do Estado do Paraná, identificados no texto com as letras A, B, C e D.

O Hospital A é uma instituição pública, que presta assistência de média complexidade e possui 130 leitos. O Hospital B compreende um hospital universitário público de alta complexidade, com 316 leitos. O Hospital C é uma instituição pública de média complexidade, que conta com 141 leitos. Os hospitais A, B e C prestam atendimento, exclusivamente, aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). O Hospital D compreende uma instituição filantrópica de alta complexidade, que possui 335 leitos para atendimento aos usuários do SUS, planos de saúde e particulares.

O convite para a participação na pesquisa considerou a amostragem não probabilística, adotada quando o acesso a informações ou recursos é limitado, e o pesquisador utiliza dados que estão ao seu alcance¹¹.

Para tanto, foram convidados 140 enfermeiros. Instaurou-se como critérios de inclusão exercer o cargo de enfermeiro assistencial e não exercer a função de enfermeiro gestor na instituição.

Para manter-se a representatividade da amostra, convocou-se 30 enfermeiros do hospital A, 40 enfer-

meiros do hospital B, 30 enfermeiros do hospital C e 40 enfermeiros do hospital D.

Entre os enfermeiros convidados, 64 aceitaram participar do estudo e assinaram o termo de consentimento livre esclarecido. Desses enfermeiros, 21 eram do hospital A, 15 do hospital B, oito do hospital C e 20, do hospital D.

O instrumento de coleta de dados foi elaborado no programa *Google drive*[®] e composto por nove questões referentes à caracterização dos enfermeiros e uma questão para identificar a opinião dos entrevistados sobre a pertinência de indicadores de qualidade para o gerenciamento da assistência de enfermagem, por meio de uma escala tipo Likert. Em tal escala, o participante atribui graus de importância a cada um dos itens propostos¹². No presente estudo, foi adotada a classificação de pertinência, com variação de não pertinente (1 ponto), pouco pertinente (2 pontos), pertinente (3 pontos) e muito pertinente (4 pontos) para cada indicador apresentado. Os indicadores selecionados para este estudo fazem parte do rol de indicadores descritos no Manual de Enfermagem do Núcleo de Apoio a Gestão Hospitalar⁶.

O instrumento de coleta de dados foi previamente validado por meio de um teste-piloto realizado com três enfermeiros que atuam na assistência direta a usuários de um serviço de saúde de alta complexidade não participantes do presente estudo.

A coleta de dados foi realizada entre os meses de julho e dezembro do ano de 2012. Houve contato direto com cada sujeito, para convidá-lo a participar da pesquisa. Aos que aceitaram, foi solicitado o endereço eletrônico para proceder ao envio do termo de consentimento livre e esclarecido, bem como o questionário de coleta de dados.

O prazo estabelecido para a resposta ao instrumento foi de 15 dias, realizando novo envio em caso do não retorno, após o término do período estipulado. Considerou-se como perda aquele sujeito que não respondeu ao 5º envio do questionário eletrônico.

A análise dos dados procedeu-se após codificação das variáveis e dupla digitação no banco de dados do programa de análise estatística *SPSS versão 20.0*.

Esta pesquisa faz parte do projeto intitulado *Indicadores de Qualidade dos Serviços de Enfermagem de Hospitais de Grande Porte* e desenvolveu-se segundo os preceitos da Resolução nº 466/2012 sobre pesquisa envolvendo seres humanos¹³, após submissão e aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual de Londrina, com CAE 04053112.0.0000.5231.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Trata-se de uma amostra predominantemente jovem, na qual 27 (42,2%) participantes possuíam idade entre 20 e 29 anos, tendo o hospital D contribuído para tal caracterização, já que 35 (55,5%) enfermeiros desta faixa etária estavam alocados nesta instituição. A maioria, 42 (65,6%), era do sexo feminino.

Tal predominância assemelha-se ao resultado encontrado em outra pesquisa sobre avaliação da qualida-

de¹⁴, fato que remete ao processo de construção histórica da enfermagem, no qual o gênero feminino esteve presente, majoritariamente, desde o início, perpetuando-se, até os dias atuais, apesar de o percentual de homens ter aumentado nos últimos anos¹⁵.

Ainda, a prevalência de jovens enfermeiros pode ser atribuída às mudanças ocorridas no mercado de trabalho, que levam os indivíduos a buscarem, precocemente, um curso superior. Além disso, a área da saúde tem sido considerada um campo promissor, dado a necessidade de profissionais capacitados para atuarem nesse setor¹⁶.

Contudo, também foi identificado um grupo de enfermeiros mais experiente, uma vez que 24 (37,5%) participantes concluíram o curso de enfermagem há mais de 10 anos. Resultado divergente à característica apontada em outros estudos^{14,17,18}, nos quais se observa o predomínio de recém-formados entre os sujeitos.

Quanto à formação, 32 (50%) enfermeiros graduaram-se em faculdade de caráter privado e o mesmo percentual em universidade pública. A média de tempo decorrido desde a graduação dos participantes foi de 13 anos.

Do total de participantes, 54 (84,4%) possui pós-graduação. A maior parte dos profissionais, 51 (94,4%), possuía título de especialização *lato sensu*. Apenas 02 (3,7%) enfermeiros realizaram mestrado e somente 1 (1,9%) concluiu doutorado na área de enfermagem.

A existência de um maior número de profissionais com título de especialização *lato sensu* assemelha-se à literatura¹⁷, em que o percentual de enfermeiros com essa titulação superou os demais. A busca pelo aprimoramento profissional está interligada à necessidade de articular conhecimentos e aplicá-los em seu processo de trabalho. A realização de curso de pós-graduação demonstra a preocupação desses profissionais em prestar cuidados com qualidade¹⁹.

Ressalta-se que os indicadores de qualidade elencados para a presente pesquisa pertencem ao rol de indicadores do NAGEH. Aplicou-se uma escala de Likert para identificação do grau de pertinência de cada item, conforme mostra a Figura 1.

Os enfermeiros atribuíram maior pontuação ao indicador incidência de úlcera por pressão, 232 pontos. Tal resultado assemelha-se ao estudo realizado com enfermeiros, no qual 100% da amostra consideraram este indicador como muito pertinente para avaliar a qualidade do cuidado¹⁷.

O indicador incidência de úlcera por pressão é definido como a relação entre o número de novos casos de pacientes com úlceras por pressão em determinado período e o número de indivíduos expostos ao risco de adquirir tal agravo no mesmo intervalo de tempo¹⁰. Esse indicador está alocado no grupo de indicadores de processo⁹.

A equipe de enfermagem desenvolve, constantemente, estratégias para a prevenção e manejo de úlceras por pressão, o que implica uma avaliação direta do cuidado prestado. Diante disso, esse indicador tem sido associado a uma assistência de qualidade²⁰.

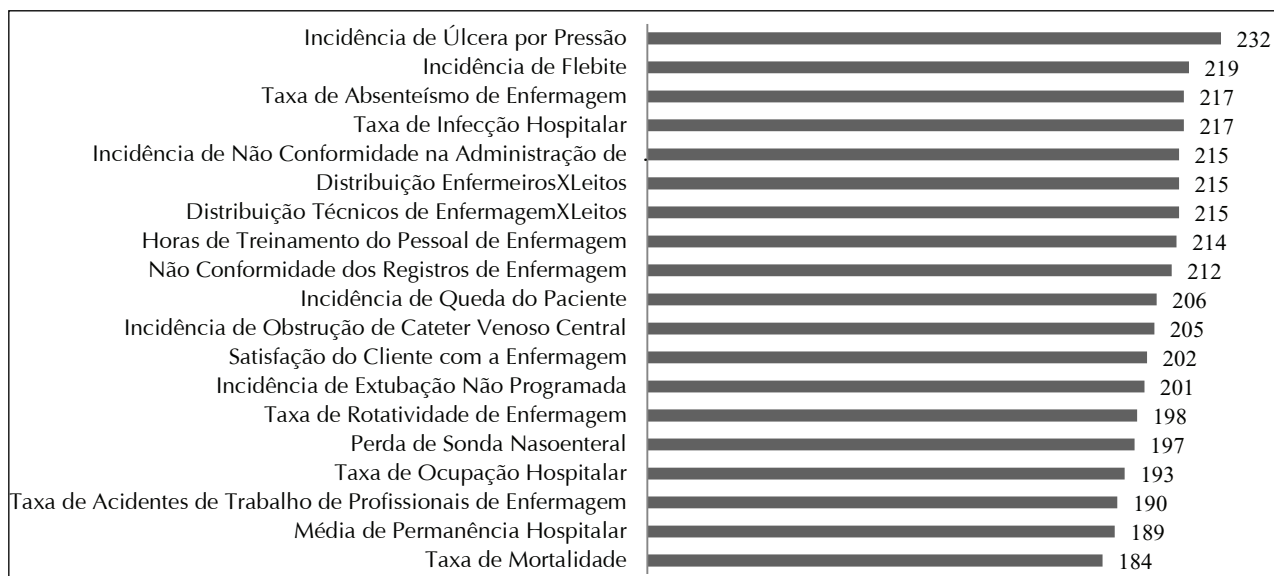


FIGURA 1: Pontuação dos indicadores de qualidade segundo sua pertinência para gerenciar a assistência a enfermagem na opinião de enfermeiros de hospitais públicos. Paraná, Brasil, 2012.

Ainda, os indicadores de qualidade avaliados pelos enfermeiros, segundo nível de pertinência, foram classificados conforme a trilogia de Donabedian^{8,9}, em indicadores de processo, estrutura e resultados e apresentados na Tabela 1.

Foi evidenciado que os enfermeiros atribuíram maior pertinência aos indicadores de processo e estrutura, entre eles a incidência de úlcera por pressão apontada por 47 (73,4%) participantes como um indicador muito pertinente para avaliar a qualidade da assistência de

TABELA 1: Opinião dos enfermeiros sobre indicadores de qualidade utilizados no gerenciamento da assistência de enfermagem e classificados em indicadores e estrutura, processo e resultado. Paraná, Brasil, 2012. (N=64)

Indicadores de Qualidade	MP ^(*)		P ^(**)		PP ^(***)		NP ^(****)	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Indicadores de Processo								
Incidência de úlcera por pressão	47	73,4	13	20,3	1	1,6	3	4,7
Incidência de não conformidade da administração de medicamentos	37	57,8	15	23,4	10	15,6	2	3,1
Incidência de flebite	35	54,4	22	30,4	6	9,4	1	1,6
Incidência de extubação não programada	31	48,4	16	25	12	18,8	5	7,8
Incidência de queda do paciente	29	45,3	23	35,9	9	14,1	3	4,7
Não conformidade dos registros de enfermagem	27	42,2	30	46,9	7	10,9	-	-
Incidência de obstrução de cateter venoso central	26	40,6	28	43,8	7	10,9	3	4,7
Perda de sonda nasoenteral	21	32,8	30	46,9	10	15,6	3	4,7
Taxa de acidentes de trabalho de profissionais de enfermagem	17	26,6	31	48,4	13	20,3	3	4,7
Indicadores de Estrutura								
Distribuição técnicos/auxiliares de enfermagem X leito	34	53,1	21	32,8	7	10,9	2	3,1
Distribuição enfermeiros x leito	31	48,2	27	42,2	4	6,3	2	3,1
Taxa de absenteísmo de enfermagem	29	45,3	31	48,4	4	6,3	-	-
Horas de treinamento de pessoal de enfermagem	29	45,3	30	46,9	3	4,7	2	3,1
Taxa de rotatividade de enfermagem	20	31,3	31	48,4	12	18,8	1	1,6
Indicadores de Resultados								
Taxa de infecção hospitalar	33	55,6	24	37,5	6	9,4	1	1,6
Satisfação do cliente com a enfermagem	20	31,3	34	53,1	10	15,6	-	-
Taxa de ocupação hospitalar	13	20,3	41	64,1	8	12,5	2	3,1
Média de permanência hospitalar	13	20,3	37	57,8	12	18,8	2	3,1
Taxa de mortalidade	11	17,2	35	54,7	17	26,6	1	1,6

^(*)Muito pertinente ^(**)Pertinente ^(***)Pouco pertinente ^(****)Não pertinente

enfermagem. Além disso, 37 (57,8%) sujeitos da pesquisa também consideraram a incidência de não conformidade na administração de medicamentos como uma ferramenta muito pertinente para o processo avaliativo.

De maneira semelhante, outros indicadores de processo e de estrutura apresentaram elevada pontuação e foram apontados pela maioria dos participantes como muito pertinentes ou pertinentes, dentre eles: taxa de absenteísmo de enfermagem; incidência de flebite; incidência de não conformidade na administração de medicamentos.

O indicador taxa de absenteísmo de enfermagem está relacionado à sobrecarga de trabalho, diminuição da qualidade da assistência e elevação de custos na instituição²¹. Tal fato explica a pertinência a ele atribuída, sendo inferido que enfermeiros diretamente ligados à assistência de enfermagem vivenciam com maior proximidade as consequências do não comprometimento de trabalhadores ao serviço.

Quanto ao indicador erros na administração de medicamentos, foi apresentado em estudo semelhante como o segundo indicador de maior importância para os participantes¹⁴. Infere-se que essa importância atribuída pelo enfermeiro assistencial possa estar relacionada à responsabilidade por ele assumida em administrar as medicações de forma segura, com atenção direcionada a minimizar riscos e danos ao paciente.

O indicador incidência de flebite também foi apontado, em outros estudos^{14,17}, como pertinente à avaliação da qualidade da assistência. O elevado número de pessoas que necessitam de administração de medicações intravenosas, associada ao elevado índice de complicações decorrentes de inflamação ou infecção, justifica o reconhecimento da importância deste indicador específico²².

Entretanto, alguns indicadores de resultado não revelaram a mesma pertinência para os participantes do estudo. Como exemplo, o indicador taxa de mortalidade, considerado por 17 (26,6%) sujeitos como pouco pertinente e por somente 11 (17,2%) como muito pertinente. De igual maneira, chama atenção a média de permanência hospitalar, apontada por 12 (18,8%) participantes como pouco pertinente.

Com relação à taxa de mortalidade, o resultado exposto diverge de outro estudo sobre a opinião dos enfermeiros em relação aos indicadores de qualidade¹⁷, no qual 90% dos participantes reconheciam este indicador como muito pertinente ou pertinente para avaliar a assistência de enfermagem.

A dificuldade em reconhecer a pertinência do indicador taxa de mortalidade pode estar relacionada ao fato de que fatores não relacionados diretamente à assistência de enfermagem, como idade da pessoa e causa básica de internação, influenciam a ocorrência de óbitos nas instituições. Diante disso, os profissionais apresentam maior resistência em utilizar este indicador como parâmetro de avaliação da qualidade da assistência.

O baixo reconhecimento da importância do indicador média de permanência hospitalar assemelha-se aos resultados encontrados em outra pesquisa¹⁷, na qual 17,4% dos enfermeiros consideraram este indicador como pouco pertinente ou não pertinente para qualificar a assistência de enfermagem.

Atualmente, um dos principais desafios para instituições de saúde que buscam a qualidade na prestação de cuidados relaciona-se à avaliação dos resultados destes serviços. Pautada em indicadores, este método requer a reestruturação de uma cultura baseada no processo educativo, para então desmistificar a resistência dos profissionais quanto a registros e intercorrências que necessitam de notificação para que não haja distorções nos resultados posteriores²³.

Observa-se, entre os participantes do estudo, a valorização dos indicadores assistenciais específicos, em detrimento dos indicadores de resultado. Situação explicada pelo fato desses eventos relacionarem-se não somente aos cuidados de prestados pela equipe, mas sofrerem influência de fatores externos.

Quanto às contribuições dos indicadores de qualidade para o gerenciamento da assistência de enfermagem, 51 (79,9%) enfermeiros consideraram que a identificação de necessidades de capacitação da equipe de enfermagem é o maior benefício do uso dos indicadores. O auxílio no estabelecimento de metas para a melhoria da assistência de enfermagem também foi citado pela maioria, 47 (73,4%), conforme exposto na Tabela 2.

TABELA 2: Contribuições dos indicadores de qualidade no gerenciamento da assistência de enfermagem. Paraná, Brasil, 2012. (N=64)

Contribuições dos indicadores de qualidade	Sim		Não	
	f	%	f	%
Elaboração de estratégias de educação continuada	51	79,9	13	20,3
Auxílio no estabelecimento de metas para a melhoria da assistência de enfermagem	47	73,4	17	26,6
Identificação de fragilidades no processo de prestação da assistência de enfermagem	45	70,3	19	29,7
Identificação de fatores que contribuem para a diminuição da qualidade da assistência de enfermagem	41	64,1	23	35,9
Satisfação do cliente	31	48,4	33	51,6
Valorização da instituição	21	32,8	43	67,2

Destaca-se que as contribuições dos indicadores como subsídio para a elaboração de estratégias de educação continuada e permanente, bem como o auxílio no estabelecimento de metas para a melhoria da assistência de enfermagem, também foram apontadas em estudos semelhantes^{18,23}.

Os indicadores de qualidade constituem importantes instrumentos gerenciais, contribuem para a melhoria da assistência de enfermagem ao demonstrar os avanços relacionados ao cuidado prestado nas instituições¹⁸. Além disso, subsidiam a tomada de decisão dos gestores frente à identificação de resultados insatisfatórios. Entretanto, a utilização de indicadores não possui apenas caráter fiscalizador, mas atua como ferramenta educativa para o alcance de melhorias nos serviços²³.

Os participantes informaram, ainda, a ocorrência de divulgação e discussão de resultados das avaliações por indicadores de qualidade nos diferentes hospitais pesquisados.

A maioria da amostra, 35 (54,7%) enfermeiros, relatou ocorrer divulgação dos resultados de indicadores para a equipe de enfermagem. Em destaque, o hospital D, no qual 48 (75%) participantes referiram a existência de momentos para apresentação e discussão dos resultados. Entretanto, 33 (52,3%) enfermeiros vinculados ao hospital A mencionaram não haver encontros para a apresentação dos resultados das avaliações por indicadores.

No que se refere à discussão das avaliações, 44 (68,8%) participantes relataram não haver momentos para a discussão desses indicadores. Ressalta-se o hospital D, no qual 51 (80%) enfermeiros informaram não ocorrer tal debate.

A discussão sobre os indicadores tem assumido papel central na gestão dos serviços de enfermagem²³. Com isso, espera-se que a discussão junto à equipe de enfermagem seja adotada como estratégia para identificar fragilidades e estabelecer metas com vistas à melhoria da assistência prestada. Este deve ser um trabalho conjunto entre gestores e trabalhadores envolvidos no cuidado.

Resultados semelhantes foram encontrados em pesquisa realizada com objetivo de identificar a percepção de enfermeiros sobre os processos de qualidade de enfermagem, em que 90% dos sujeitos relataram receber o retorno de seus supervisores quanto aos resultados dos indicadores de qualidade¹⁸.

O momento de diálogo com a equipe mostra-se como uma ferramenta fundamental para compreender os resultados alcançados na assistência de enfermagem, além de permitir que se identifiquem fragilidades e, assim, sejam estabelecidas metas para a melhoria de sua qualidade²³.

CONCLUSÃO

Os resultados apontam para uma amostra predominantemente feminina, jovem, com formação complementar em cursos de pós-graduação, com predomínio de especializações *lato sensu*.

Ainda, os enfermeiros atribuem maior pertinência aos indicadores de processo e estrutura, entre eles incidência de úlcera por pressão, incidência de não conformidade da administração de medicamentos, incidência de flebite e distribuição de técnicos e auxiliares de enfermagem por leito. Ressalta-se que esses indicadores apresentam proximidade com prática dos enfermeiros assistenciais, o que contribui para a facilidade em reconhecer sua importância.

Destacam-se as contribuições dos indicadores apontadas pelos participantes. Em consonância com a literatura, grande parte dos enfermeiros aponta o auxílio para a elaboração de estratégias de educação continuada e, ainda, para estabelecer metas de melhoria da qualidade da assistência de enfermagem.

Identificou-se que os resultados dos indicadores são divulgados aos profissionais ligados à assistência de enfermagem nos hospitais. Entretanto, a minoria das instituições promove a discussão dos dados com os membros da equipe de enfermagem. Esta realidade reforça a necessidade de implantar espaços para refletir sobre estas ferramentas adotadas para avaliar a qualidade dos cuidados prestados.

A utilização dos indicadores de qualidade traz benefícios às instituições de saúde, como a possibilidade de monitorar a adequação dos serviços de enfermagem em diferentes áreas hospitalares e com periodicidade preestabelecida. Assim, a realização da gerência do cuidado de enfermagem, fundamentada em avaliações periódicas por indicadores, impulsiona os profissionais na busca pela melhoria dos serviços, além de permitir a compreensão da qualidade assistencial.

Assim, este estudo permitiu identificar que os enfermeiros reconhecem os indicadores como importante ferramenta de gerenciamento da assistência de enfermagem, além de fornecer subsídios para implantação de ações de educação continuada à equipe de enfermagem. Espera-se, com isso, que os resultados alcançados contribuam para o aprimoramento do processo de avaliação dos serviços nas instituições hospitalares.

Ressalta-se que, apesar da pequena composição, a amostra é representativa, uma vez que engloba uma parcela de enfermeiros dos principais hospitais da região, no que se refere à prestação de serviços ao Sistema Único de Saúde.

REFERÊNCIAS

1. Tronchin DMR, Meleiro MM, Takahashi RT. A qualidade e a avaliação dos serviços de saúde e de enfermagem. In: Kurcgant P. Gerenciamento em enfermagem. 2ª ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2010. p. 75-88.
2. Fontenele MFM. Gestão do desempenho humano: um estudo de caso em um Hospital Geral de Fortaleza. Ciên Saúde Coletiva [periódico na internet]. 2010 [citado em 4 jan 2015]; 15:1315-24. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413->

- 81232010000700040&script=sci_arttext
3. Silva CS, Gabriel CS, Bernardes A, Évora YDM. Opinião do enfermeiro sobre indicadores que avaliam a qualidade na assistência de enfermagem. *Rev Gaúcha Enferm*. 2009; 30(2):263-71.
4. Vieira APM, Kurcgart P. Indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem: elementos constitutivos segundo concepção de enfermeiros. *Rev Acta Paul Enferm [periódico na internet]*. 2010 [citado em 23 mai 2015]; 23(1):11-5. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-21002010000100002&script=sci_arttext#back1
5. Haddad MCL, Rossaneis MA. Indicadores de qualidade da assistência de enfermagem. In: Vale EG. Programa de atualização em enfermagem (PROENF): gestão. Porto Alegre (RS): Artmed Panamericana; 2011. p. 41-90.
6. Programa Compromisso com a Qualidade Hospitalar (CQH). Manual de indicadores de enfermagem do núcleo de apoio a gestão hospitalar (NAGEH). 3ª ed. São Paulo: Van Moorsel; 2012.
6. Barbosa LR, Melo RAC. Relações entre qualidade da assistência de enfermagem: revisão integrativa da literatura. *Rev Bras Enferm [periódico na internet]*. 2008 [citado em 23 mai 2015]; 61(1):58-64. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v61n3/a15v61n3.pdf>
7. Organização Mundial da Saúde. Avaliação dos programas de saúde: normas fundamentais para sua aplicação no processo de gestão para o desenvolvimento nacional de saúde. Genebra (Swi): Organização Mundial de Saúde; 1981.
8. Donabedian A. Explorations in quality assessment and monitoring. Michigan (USA): Health Administration Press; 1980.
9. Programa Compromisso com a Qualidade Hospitalar (CQH). Caderno de indicadores. 3ª ed. São Paulo: Van Moorsel; 2009.
10. Guimarães PRB. Métodos quantitativos e estatísticos. Curitiba (PR): IESDE Brasil; 2008.
11. Cunha LMA. Modelos Rasch e Escalas de Likert e Thurstone na medição de atitudes [dissertação de mestrado]. Lisboa (Pt): Universidade de Lisboa; 2007.
12. Conselho Nacional de Saúde (Br). Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Dispõe sobre diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos [documento na internet]. Brasília (DF); 2012 [citado em 4 jan 2015]. Disponível em: <http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>
13. Cintra EA, Pinto AC, Sousa EO, Rosa EV, Lima IA, Rodrigues, SO. Utilização de indicadores de qualidade para avaliação da qualidade da assistência de enfermagem: opinião dos enfermeiros. *J Health Sci Inst [periódico na internet]*. 2010 [citado em 4 jan 2015]; 28(1):29-34. Disponível em: http://www.unip.br/comunicacao/publicacoes/ics/edicoes/2010/01_jan-mar/V28_n1_2010_p29-34.pdf
14. Brito MJM, Montenegro LC, Alves M. Experiências relacionais de poder e gênero de enfermeiras-gerente de hospitais privados. *Rev Latino-Am Enfermagem [periódico na internet]*. 2010 [citado em 4 jan 2015]; 18:952-9. Disponível em: <http://www.redalyc.org/toc.oa?id=2814&numero=21935>
15. Spíndola T, Martins ERC, Francisco MTR. Enfermagem como opção: perfil de graduandos de duas instituições de ensino. *Rev Bras Enferm [periódico na internet]*. 2008 [citado em 4 jan 2015]; 61(2):164-9. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672008000200004
16. Gabriel CS, Costa Melo MRA, Rocha FLR, Bernardes A, Miguelaci T, Silva MLP. Utilização de indicadores de desempenho em serviço de enfermagem em hospital público. *Rev Latino-Am Enfermagem [periódico na internet]*. 2011 [citado em 4 jan 2015]; 19(5):1-9. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692011000500024&script=sci_arttext&lng=pt
17. Franco JN, Barros BPA, Vaidotas M, D'Innocenzo M. Percepção dos enfermeiros sobre os resultados dos indicadores de qualidade na melhoria da prática assistencial. *Rev Bras Enferm [periódico na internet]*. 2010 [citado em 13 jan 2015]; 63:806-10. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672010000500018&script=sci_arttext
18. Santos I, Castro CB. Características pessoais e profissionais de enfermeiros com funções administrativas atuantes em um hospital universitário. *Rev enferm USP [periódico na internet]*. 2010 [citado em 4 jan 2015]; 44:154-60. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342010000100022
19. Silva MRV, Dick NRM, Martini AC. Incidência de úlcera por pressão como indicador de qualidade na assistência de enfermagem. *Rev Enferm UFSM [periódico na internet]*. 2012 [citado em 4 jan 2015]; 2:339-46. Disponível em: <http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/reufsm/article/view/5238>
20. Carneiro TM, Fagundes MC. Absenteísmo entre trabalhadores de enfermagem em unidade de terapia intensiva de hospital universitário. *Rev enferm UERJ [periódico na internet]*. 2012 [citado em 4 jan 2015]; 20:84-9. Disponível em: <http://www.facenf.uerj.br/v20n1/v20n1a15.pdf>
21. Lopes PC, Ventramim P, Stramasso LV. Indicadores relacionados a flebite. In: Leão ER. et al. Qualidade em saúde e indicadores como ferramenta de gestão. São Caetano do Sul (SP): Yendis; 2010.
22. Moura GMSS, Juchem BC, Falk MLR, Magalhães AMM, Suzuki LM. Construção e implantação de dois indicadores de qualidade assistencial de enfermagem. *Rev Gaúcha Enferm [periódico na internet]*. 2009 [citado em 4 jan 2015]; 30(1):136-40. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/23623/000703508.pdf?sequence=1>
23. Caldana G, Gabriel CS, Bernardes A, Évora YDM. Indicadores de desempenho em serviço de enfermagem hospitalar: uma revisão integrativa. *Rev RENE [periódico na internet]*. 2011 [citado em 4 jan 2015]; 12(1):189-97. Disponível em: http://www.revistarene.ufc.br/vol12n1_html_site/a25v12n1.html